

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu cepat berdampak positif pada setiap bidang, salah satunya berdampak pada bidang usaha untuk melakukan strategi pemasaran berbasis *online*. Dalam penjualan perlu dilakukan pengolahan untuk persediaan, pencatatan, dan transaksi jual beli. Untuk itu perlu suatu sistem pengolahan data yang menggunakan peralatan *modern* sebagai penunjangnya.

Sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan Informasi merupakan data yang telah diolah, dibentuk, ataupun dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu bagi penggunanya. Maka dapat diartikan Sistem informasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari pengumpulan, pemasukan, pemrosesan data, penyimpanan, pengolahan, pengendalian dan pelaporan sehingga tercapai sebuah informasi yang mendukung pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai sasaran dan tujuannya. (daniel,dkk., 2020).

Perusahaan – perusahaan berskala kecil hingga skala besar yang ada saat ini terus mengalami perkembangan mengikuti perkembangan zaman. Jika suatu perusahaan ingin bertahan dan berkembang maka perusahaan tersebut harus memikirkan peranan teknologi informasi dalam bisnisnya. Pemasaran melalui website sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar yang lebih luas dibanding dengan pemasaran secara manual. Hal ini dapat menjangkau cakupan target pasar yang lebih besar. (pratama, 2019).

CV. Marina agro merupakan toko penjualan obat pertanian menengah yang berada di jalan kebun baru, kayu aro barat kabupaten kerinci. Di toko ini menjual berbagai macam obat tanaman dan keperluan pertanian seperti pupuk, benih tanaman, obat – obatan tumbuhan dan *sparepart* alat pertanian. Dalam hal pengelolaan penjualan di CV. Marina Agro belum efektif dan efisien karena masih dilakukan secara manual dengan pencatatan tertulis dalam buku administrasi. Hal tersebut membuat proses semakin lama dan memungkinkan terjadi kesalahan dalam pelaporan. Tidak adanya bukti penjualan barang kepada pelanggan membuat proses pembukuan menjadi sulit. Hasil perhitungan transaksi belum dibantu oleh sistem dan hanya menggunakan kalkulator.

Saat ini CV. Marina agro belum mendapatkan pelanggan dengan maksimal, karena itu butuh peningkatan pelayanan agar mendapat pelanggan baru, tetapi tetap mempertahankan pelanggan lama. Karena itu maka perlu di terapkan metode pada *software* sistem komputer yang berfungsi untuk membantu proses agar mudah melakukan transaksi dan penyimpanan data. Metode yang di gunakan adalah *Customer Relationship Management* (CRM), dimana metode ini merupakan manajemen yang secara khusus membahas teori untuk penanganan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. CRM bertujuan untuk meningkatkan hubungan dengan tiap pelanggan demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“analisis dan perancangan sistem informasi *customer relationship management* (crm) untuk meningkatkan penjualan pada toko obat pertanian CV. Marina Agro Kerinci berbasis web”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah yang dihadapi, yaitu :

1. Bagaimana cara agar toko obat pertanian CV. Marina Agro bisa meningkatkan penjualan ?
2. Bagaimana cara agar toko obat pertanian CV. Marina Agro bisa meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana cara agar toko obat pertanian CV. Marina Agro dapat mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru?
4. Bagaimana CV. Marina agro dapat meningkatkan kelancaran komunikasi dengan pelanggan?
5. Bagaimana implementasi sistem informasi CRM pada CV. Marina agro dapat diterapkan secara baik?

## 1.3. Hipotesa

Bedasarkan perumusan masalah diatas maka dapat ditarik hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini penulis dapat menyelesaikan dan merancang suatu sistem informasi *Customer Relationship Management* untuk membantu meningkatkan penjualan di CV. Marina Agro.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *Customer Relationship Management* ini dapat memberikan alternatif terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan toko.

3. Diharapkan dengan diterapkannya sistem informasi *Customer Relationship Management* ini dapat membantu pihak pengelola toko dapat menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan di toko obat pertanian CV. Marina Agro.
4. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *Customer Relationship Management* ini dapat mempermudah akses pelanggan dalam proses pembelian.
5. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *Customer Relationship Management* ini dapat mempermudah pengelolaan data barang dan data pelanggan.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari Sistem informasi *Customer Relationship Management* di CV. Marina Agro sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya terdiri dari beberapa fitur sederhana untuk otomatisasi pengelolaan data barang dan data pelanggan.
2. Metode pengambilan data diperoleh dari penilaian pelanggan setelah membeli barang.
3. Fitur yang dibuat dalam sistem ini adalah:
  - a. Menyimpan dan mengelola data pelanggan.
  - b. Mengelola komunikasi pelanggan.
  - c. Menganalisa data pelanggan.
  - d. Mengelola program loyalitas.
4. Sistem ini dibuat dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Untuk menjadikan sistem pengelolaan data yang lama menjadi sistem yang terkomputerisasi.
2. Untuk menganalisa data pelanggan dan mengelola komunikasi dengan pelanggan.
3. Untuk menerapkan sistem Informasi *Costumer Relantionship Management* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di CV. Marina Agro.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat yang diperoleh dari peneltian ini yaitu :

1. Dengan adanya sistem informasi *Costumer Relantionship Management* ini dapat membantu pihak toko dalam meningkatkan penjualan dengan fitur – fitur yang ditentukan.
2. Dengan menggunakan sistem Informasi *Costumer Relantionship Management* ini penulis dapat merancang langkah peningkatan layananan di CV. Marina Agro.

### **1.7. Sejarah Objek Penelitian**

CV. Marina Agro didirikan oleh Bapak Zahrona Alkaffi pada mei 2018 yang sampai saat ini telah melayani konsumen selama hampir liam tahun. CV. Marina Agro merupakan toko yang bergerak dibidang sarana produksi pertanian yang menawarkan alat – alat perlengkapan dan kebutuhan pertanian baik pupuk, benih, dan pestisida. Seperti Insektidida, mulsa, pupuk daun, Rodentisida , dan lain sebagainya. CV. Marina Agro beroperasi mulai hari Senin hingga Minggu sejak pukul 06.30 hingga 17.30 WIB.

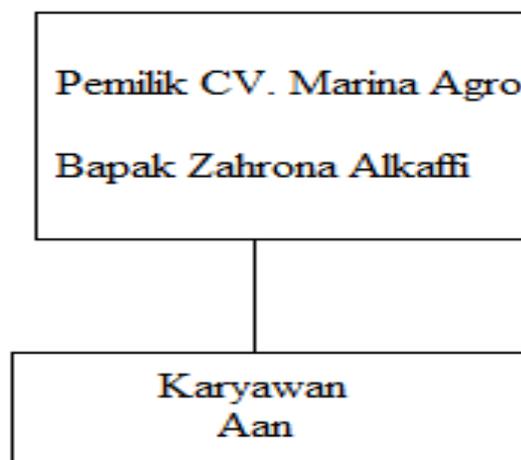
### 1.7.1 Visi CV. Marina Agro

Menjadi toko Retail penyedia sarana produksi pertanian terlengkap dengan penjualan yang terus meningkat dari tahun ke tahun sehingga terus dapat *exist* serta mengedepankan edukasi demi kemajuan petani Indonesia.

### 1.7.2 Misi CV. Marina Agro

Terus mengikuti tren dengan menambah jenis dan varian produk penunjang produksi pertanian agar tidak ketinggalan zaman sehingga dapat memenuhi bukan hanya kebutuhan melainkan keinginan petani.

### 1.7.3 Struktur Organisasi



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi CV. Marina Agro**

Dari bagan diatas dapat dilihat, bapak zahrona alkaffi sebagai pemilik CV Marina Agro, dan Aan adalah karyawan. Terkadang disaat toko sedang ramai pembeli, bapak Zahrona ikut serta melayani pembeli dengan merangkap tugas sebagai karyawan.